№.２０１３－１（平成２５年５月）

ＰＬセンターダイジェスト

発　　行　消費生活用製品ＰＬセンター
（一般財団法人　製品安全協会）
〒110－0012　東京都台東区竜泉２丁目２０番２号
ミサワホームズ三ノ輪２階
ﾌﾘｰﾀﾞｲﾔﾙ　０１２０－１１－５４５７
電　　話　０３（５８０８）３３０３
ＦＡＸ　０３（５８０８）３３０５

平成２４年度（平成２４年４月～平成２５年３月）の活動状況

１．相談受付状況
(1) 平成２４年度の相談受付状況 …… 2
(2) 月別の相談受付状況 …… 3
(3) 製品区分別の相談受付状況 …… 3

２．文書照会事案の処理状況
(1) 事故事案 …… 4
(2) クレーム事案 …… 4

３．主な相談事例 …… 5

製品分野別裁判外紛争処理機関・相談機関 …… 9

当センターの相談対象製品・・・・消費生活用製品

乳幼児用品（乳母車・乳幼児用ベッド・乳幼児用いす・幼児用三輪車・子守帯等）
家具・家庭・厨房用品（いす・机・脚立・ゆたんぽ・圧力なべ・なべ等）
スポーツ・レジャー用品（ゴルフクラブ・野球用ヘルメット・金属製バット等）
高齢者・福祉用品（シルバーカー・つえ・手動車いす・ポータブルトイレ等）
自転車、ライター、乗車用ヘルメット、園芸用品など

本紙の内容を転載する場合には当センターまでご連絡ください。

平成２４年度（平成２４年４月～平成２５年３月）の活動状況

１．相談受付状況

(1) 平成２４年度の相談受付状況

・平成２４年度は、６１９件の相談や問い合わせ等を受け付けた。
・拡大損害があり、ＰＬセンターが助言や争点整理を行った事故相談は１２３件で、そのうち、事業者に照会し、解決に向けて争点整理等の協力を行った文書照会事案は３件だった。複数回にわたって助言等を行い、対応した事案は２１件だった。
・品質等の瑕疵に対するクレーム相談は８４件で、そのうち、事業者に照会し、解決に向けて協力等を行った文書照会事案は２件だった。複数回にわたって助言等を行い、対応した事案は４件だった。

（単位：件　／（　）内：構成比）

	事故相談［複数回相談］※①	ｸﾚｰﾑ相談［複数回相談］※②	法律説明製品安全等※③	事故事例製品関連※④	PL ｾﾝﾀｰの業務内容※⑤	他機関案内等※⑥	計
消費者 消費者団体	８２ ［3／１８］	４１ ［2／3］	５４	８	４０	９１	３１６ (51.1%)
消費生活ｾﾝﾀｰ 行政機関	４１ ［－／3］	４３ ［－／１］	５７	６	５１	５０	２４８ (40.1%)
企業 業界団体	０ ［－／０］	０ ［－／０］	１６	２	１５	９	４２ (6.8%)
その他 相談者	０ ［－／０］	０ ［－／０］	５	０	６	２	１３ (2.1%)
計	１２３ ［3／２１］ (19.9%)	８４ ［2／4］ (13.6%)	１３２ (21.3%)	１６ (2.6%)	１１２ (18.1%)	１５２ (24.6%)	６１９ (100.0%)

［　／　］… 文書照会事案 / 複数回にわたって助言等を行った事案

※①相談者が拡大損害が製品の欠陥によるものと主張し、ＰＬセンターが解決に向けて助言や争点整理を行った事案

※②相談者が製品の品質等の瑕疵（クレーム）を主張し、ＰＬセンターが解決に向けて助言や争点整理を行った事案

※③ＰＬ法・消費生活用製品安全法・リコール制度等の説明をした事案、製品の品質や安全性に関して情報提供を行った事案
規格・基準、取扱説明書・警告表示、製造物責任対策等に関して助言や情報提供を行った事案

※④事故事例、製品の取扱方法や選択方法等に関連した相談等に対応した事案

※⑤ＰＬセンターの紛争処理手続き、調停事案や文書照会事案の情報公開に関する照会等について説明した事案

※⑥他の相談窓口や検査機関等を案内した事案等

●表の割合（%）は、四捨五入しているため、合計しても１００%にならない場合があります。

●平成２４年度の集計に際し、従来の相談内容区分を見直し組み換えました。

(2) 月別の相談受付状況

（単位：件 / （ ）内：構成比）

区分 / 月	事故相談	クレーム相談	法律説明製品安全	事故事例製品関連	ＰＬＣの業務内容	他機関案内等	計
４	１０	７	１３	１	１５	１６	６２
５	１６	１４	１３	２	１４	１７	７６
６	１０	７	１７	１	５	１４	５４
７	１５	３	１０	２	８	１１	４９
８	１０	６	１５	２	１８	１６	６７
９	１１	５	７	３	３	１２	４１
１０	１０	７	１０	１	１１	１８	５７
１１	９	１０	１３	１	１０	１４	５７
１２	９	７	１２	１	４	１２	４５
１	１１	５	４	１	９	１１	４１
２	７	７	１０	０	４	６	３４
３	５	６	８	１	１１	５	３６
計	１２３ (19.9%)	８４ (13.6%)	１３２ (21.3%)	１６ (2.6%)	１１２ (18.1%)	１５２ (24.6%)	６１９ (100.0%)

(3) 製品区分別の相談受付状況

（単位：件）

区分 / 製品	事故相談	クレーム相談	法律説明製品安全	事故事例製品関連	ＰＬＣの業務内容	他機関案内等	計	割合
自転車関連	２６	２５	１５	１	２０	３	９０	(14.5%)
家具	２８	１３	７	１	７	２	５８	(9.4%)
厨房	５	５	２５	２	３	４	４４	(7.1%)
ｽﾎﾟｰﾂ・ﾚｼﾞｬｰ	６	１１	７	２	８	５	３９	(6.3%)
乳幼児	３	２	９	１	３	６	２４	(3.9%)
ヘルメット	１	２	１０	０	７	３	２３	(3.7%)
高齢者	７	２	４	１	４	０	１８	(2.9%)
昇降具	３	０	１	０	１０	０	１４	(2.3%)
喫煙具	５	０	４	０	１	１	１１	(1.8%)
その他	６	５	３	１	６	２８	４９	(7.9%)
対応外	３３	１９	４５	７	１７	９５	２１６	(34.9%)
非製品関連	—	—	２	０	２６	５	３３	(5.3%)
計	１２３ (19.9%)	８４ (13.6%)	１３２ (21.3%)	１６ (2.6%)	１１２ (18.1%)	１５２ (24.6%)	６１９ (100.0%)	(100.0%)

２．文書照会事案の処理状況

（事故相談・クレーム相談のうち、ＰＬセンターが事業者に照会し、解決に向けて協力等を行った事案）

(1)　事故事案

No.	製品名	事故内容（申出内容）	処理状況
１	自転車 （シティ車）	中学生の息子が半年程使用しているシティ車で平坦な道路を走行中、突然、前輪泥よけが車輪に接触したためバランスを崩して道路右側の側溝に転落し、両手足に擦過傷等を負った。輸入販売業者が製品の問題を認め、対応されることになったが、補償内容に納得がいかない。（使用期間：約半年）	ＰＬセンターで争点整理を行い、両当事者の主張等について説明し、終了となった。（消費生活センター等からの回付事案）
２	ファックス台	５年前に通販で購入したファックス台の底から出ていた金属片で新居と旧居のフローリングに傷がついた。通販業者に申し出たところ、製品の問題を認めて対応するという回答を得たため、傷の写真等を送付したところ､旧居のみ対応するという回答に変わったが、製品の問題により傷がついたので、当初の提示どおり２戸分の対応を要望したい。（使用期間：約５年）	ＰＬセンターで争点整理を行い、両当事者の主張等について説明し、終了となった。（消費生活センター等からの回付事案）
３	三脚脚立	７年前に購入した三脚脚立に乗って柿を取っていたところ、突然、支柱が折れて落下し、腰部圧迫症、頸椎捻挫等を負ったため、製造業者に申し出たが、製品に問題はないと回答され、納得がいかない。事故により蒙った被害の補償を要望したい。 （使用期間：約７年）	ＰＬセンターで争点整理を行い、両当事者の主張等について説明し、終了となった。（消費生活センター等からの回付事案）

(2) クレーム事案

No.	製品名	クレーム内容（申出内容）	処理状況
１	キッズチェアー	キッズチェアーの背もたれを持って移動させようとしたところ、背もたれが取れたため、販売業者に申し出て、接着剤による修理対応をするという回答を得たが､強度不足が心配なので返品返金を要望したい。(使用期間：購入後１年半）	ＰＬセンターの協力等により相談者側と企業側との相対交渉が前進し、解決した。 （消費生活センター等からの回付事案）
２	自転車 （シティ車）	購入直後から続く自転車の不具合を、その都度、販売業者で部品交換や調整してきたが、他店にパンク修理を依頼したところ、タイヤがすり減っていると指摘されたため、販売業者に無償修理を要望したが、使用上の問題なので対応できないと回答された。使用３か月弱で、長時間使用はしていないため、無償修理を要望したい。（使用期間：３か月弱）	対応中。（消費生活センター等からの回付事案）

３．主な相談事例

① 事故相談

・自転車

６年前に購入した自転車で、高校生の息子が走行中、突然、左クランクがペダル取付部分から折れたため転倒し、左膝に擦過傷を負った。３年前にもクランクが中央部分で折れた経緯があり、無償修理と治療費を要望したいが、どのように交渉したらよいだろうか。

・スノースクート

１年前に購入し、何度か使用した、前後２枚のボードをフレームで繋ぎハンドルで方向を操作するスノースクートで滑走中、板とフレームを接続する２本のボルトが破断して転倒し、右鎖骨亀裂骨折を負ったため、治療費等を要望したいという相談対応中だが、どのように交渉したらよいだろうか。

・自転車

７か月前に購入した自転車で高校生の息子が走行中、突然、チェーンが切れたため転倒し、両膝擦過傷等を負った。販売業者に申し出て無償修理されたが、今後の使用が不安なため、製造業者に原因究明を要望したところ、ピン等の紛失により原因が特定できないと回答され、納得がいかない。どのように考えたらよいだろうか。

・アイロンマット

アイロンマットを使用したところ、フローリングが変色したため、通販業者にフローリングの修理と見舞金を要望したが、注意表示があるので対応できないと回答された。チラシには木製テーブル上で使用している写真があり、納得がいかない。どのように交渉したらよいだろうか。

・いす

４、５年前から使用している脚立のような形状のいすに乗って作業中、転倒してケガをしたため製造業者の責任を問いたいという相談対応中である。いすと表示された製品だが、どのように交渉したらよいだろうか。また、いすや脚立に構造上の定義等があるか知りたい。

・自転車

２年程前に中古で購入したロードバイクで道路の段差を乗り越えたところ、フレームが２箇所で折れ、前輪が外れて右肩打撲等を負ったため製造業者に申し出たが、中古品は保証対象外と回答されたという相談対応中である。どうしたらよいだろうか。

・ショッピングカート

ショッピングカートをつえ代わりに使用中、点字ブロックでつまずいた反動でハンドルが下がって転倒し、左足に骨折を負ったため製造業者に治療費等を要望したが、検査の結果、製品に問題はないので対応しないと回答され、納得がいかないという相談対応中である。相談者は点字ブロックでの使用を禁止していないことが問題だと主張しているが、どのように考えればよいだろうか。

・ブースターチェアー

飲食店のソファーに、座面の高さを子供用に調節するブースターチェアーを置いて２才男児を座らせていたところ、チェアーごと落下して薬指裂傷を負ったため、製造業者等に損害賠償を要望したいという相談対応中である。どのように交渉したらよいだろうか。併せてブースターチェアーに基準があるか知りたい。

・子供用自転車

９歳の息子が子供用自転車で緩い坂道を上っていたところ、突然、前輪がロックしたため転倒し、右腕骨折等を負ったため販売業者に申し出たが、有償修理になると回答され、納得がいかない。治療費等の賠償を要望したいが、どのように交渉したらよいだろうか。

・ライター

ＣＲ機能付きライターを２、３か月使用したところ、左手親指を痛めた。着火レバーが固いことが問題と考え製造業者に申し出たが、国の基準に従っているので対応しないと回答され、納得がいかない。どのように交渉したらよいだろうか。また、ＰＬ法について知りたい。

② クレーム相談

・自転車

７か月前に購入したシティ車を移動させていたところ、突然、後輪等が脱落した。製造販売業者に申し出たところ、転倒等によるフレームの歪みによりナットが外れたことが原因だと思われるが、無償修理するという回答があった。今後の使用が不安なので返品返金したいが、どのように交渉したらよいだろうか。

・電動アシスト自転車

ネット購入した電動アシスト自転車のバッテリーが半年できかなくなったため、販売業者に申し出たが、寿命と回答され納得がいかないという相談対応中である。バッテリーや交渉方法について助言を得たい。

・幼児２人同乗用電動アシスト自転車

２年１０か月程前に購入した幼児２人同乗用電動アシスト自転車の前用座席下からの異音に気付いた。近所の自転車店に見せたところ、ハンドルポストにヒビが入っていると指摘されたが、衝撃等を与えた覚えはなく、強度に問題があるのではないかと考える。無償修理を要望したいが、どのように交渉したらよいか。

・登山靴

７、８年前に購入し、数回使用した登山靴を１年ぶりに使用したところ、ウレタン製の底が剥がれたため販売業者に申し出たが、有償修理になると回答され納得がいかないという相談対応中である。製品の問題と考えるので検査をしてほしいという要望だが、どうしたらよいか。また、ＰＬセンターでは製品の検査をしているのか知りたい。

・スキー靴

スキー滑走中、突然、スキー靴が両足同時にバラバラに壊れた。１０年以上前に購入したため販売業者も忘れてしまったが、どこかに何らかの対応を要望することは可能か。また、危険な製品と考えるので情報提供したい。

③ 法律説明・製品安全等

・なべ

重曹でサビを除去した鉄なべを使用したところ、食材が変色したが、このまま使用を続けても問題ないだろうかという相談対応中である。安全性について知りたい。

・なべ

なべの無料プレゼントを企画している顧客企業から注意表示について問い合わせを受けているが、取扱説明書に関してＰＬ法に定めがあるかについて知りたい。

・車いす

車いすに関連して、安全基準等の適合とＰＬ法上の損害賠償責任の考え方について知りたい。

・乗車用ヘルメット

乗車用ヘルメットのＳＧラベルに対人賠償責任保険付き、購入日より３年間と記載されているが、３年の根拠を知りたい。

・電動アシスト自転車

９か月前に購入した電動アシスト自転車で下り坂を走行すると、急に前輪が重くなってブレーキがかかったような感じになるため危険であるという相談対応中だが、電動アシスト自転車の安全性に関する特性や基準について知りたい。

④ 事故事例・製品関連

・浴そうふた

自宅の浴そうに合った浴そうふたがほしいが、どのような商品があるのか教えてほしい。

・子守帯

子守帯の事故事例を教えてほしい。

・フライパン

１年半程前に購入したフライパンで調理中、取っ手の先端を覆う金属製部品が外れてサビの粉と共に飛び、腹部に当たったという相談対応中だが、同様の事例があるか教えてほしい。

・金属製バット

金属製バットの輸入販売を計画しているが、事故事例を教えてほしい。

・ゴルフクラブ

中古のゴルフクラブの購入を考えているが、製品情報等について教えてほしい。

⑤ ＰＬセンターの業務内容

・ベッド

ベッドについて相談対応中だが、ＰＬセンターで相談可能か。

・肌着

購入後、洗濯せずに着用した赤い肌着が色落ちして、重ね着した白い肌着に移染した。製品に問題があると考えるが、ＰＬセンターで検査可能か。

・圧力なべ

１０年程使用している圧力なべから蒸気が出なくなったため、製造業者に部品の入手を問い合わせたところ、製造中止により対応できないと回答されたが、ＰＬセンターを通じて入手可能か。

・脚立

脚立を使用中に転倒し、手首等に骨折を負ったという相談対応中だが、ＳＧマーク被害者救済制度とはどのようなものか。

⑥ 他機関案内等

・シェーバー

５年程前に購入したシェーバーの洗浄器から洗浄液が漏れるようになったが、同様の不具合で２年程前に洗浄器を買い換えた経緯があるため、製品の問題ではないかという相談対応中である。ＰＬセンターで対応可能か。

・携帯型除菌剤

塩素を含んだ携帯型除菌剤による化学熱傷の危険性について、新聞で使用中止を勧めていたが、他社製品が安全かどうか、ＰＬセンターでわかるか。

・カセットバーナー

カセットバーナーでケガをしたという相談対応中だが、ＰＬセンターで対応可能か。

［製品分野別裁判外紛争処理機関・相談機関］

機 関 名（所 在 地）	電 話 番 号 受付時間（土・日・祝日を除く）	対 象 製 品
医薬品ＰＬセンター 〒103-0023 東京都中央区日本橋本町３-４-１８ 昭和薬貿ビル５階	０１２０－８７６－５３２ （フリーダイヤル） ９：３０～１６：３０	医薬品 （医薬部外品を含む）
化学製品ＰＬ相談センター 〒104-0033 東京都中央区新川１－４－１ 住友六甲ビル７階 一般社団法人 日本化学工業協会内	０１２０－８８６－９３１ （フリーダイヤル） ９：３０～１６：００	化学製品 （化粧品、食品などは除く）
ガス石油機器ＰＬセンター 〒101-0046 東京都千代田区神田多町２－１１ ガス石油機器会館	０１２０－３３５－５００ （フリーダイヤル） １０：００～１６：００	ガス石油機器
家電製品ＰＬセンター 〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関３－７－１ 霞ヶ関東急ビル５階	０１２０－５５１－１１０ （フリーダイヤル） ９：３０～１６：３０	家電製品
玩具ＰＬセンター 〒130-8611 東京都墨田区東駒形４－２２－４ 一般社団法人　日本玩具協会内	０１２０－１５２－１１７ （フリーダイヤル） ９：００～１７：００ （12:00～13:00を除く）	玩具
建材ＰＬ相談室 〒103-0007 東京都中央区日本橋浜町２-１７-８ ＫＤＸ浜町ビル５Ｆ 一般社団法人 日本建材･住宅設備産業協会内	０３－５６４０－０９０２ １０：００～１７：００ （12:00～13:00を除く）	建材
公益財団法人 自動車製造物責任相談センター 〒105-0001 東京都港区虎ノ門１－１９－５ 虎ノ門１丁目森ビル３階	０１２０－０２８－２２２ （フリーダイヤル） ９：３０～１７：００ （12:00～13:00を除く）	自動車
住宅部品ＰＬ室 〒102-0094 東京都千代田区紀尾井町６-２６-３ 上智紀尾井坂ビル５階 公益財団法人 住宅ﾘﾌｫｰﾑ・紛争処理支援センター内	相談：住宅紛争処理支援センター ０３－３５５６－５１４７ １０：００～１７：００ （12:00～13:00を除く）	住宅部品のあっせん・調停 （ドア、キッチンシステム、浴室ユニット、サッシ、建材等）
消費生活用製品ＰＬセンター 〒110-0012 東京都台東区竜泉２－２０－２ ミサワホームズ三ノ輪２階	０１２０－１１－５４５７ （フリーダイヤル） １０：００～１６：００ （12:00～13:00を除く）	消費生活用製品 （乳幼児用品、家具・家庭・厨房用品、スポーツ・レジャー用品、高齢者用品、自転車、喫煙具等）
生活用品ＰＬセンター 〒103-0013 東京都中央区日本橋人形町 ２－１５－２　松島ビル４階 一般財団法人 生活用品振興センター内	０１２０－０９０－６７１ （フリーダイヤル） １０：００～１６：００ （毎週水曜日限定）	生活用品 （家具、硝子製品、ホーロー製品、漆器、プラスチック製品、文房具、玩具、釣具、運動具、 装身具、靴、楽器等）
日本化粧品工業連合会　ＰＬ相談室 〒105-0001 東京都港区虎ノ門５－１－５ 虎ノ門４５ＭＴビル６階	東　京: 03-5472-2532 西日本: 06-6941-6996 中　部: 052-971-1476 ９：００～１７：００	化粧品 （薬用化粧品、育毛剤、除毛剤､てんか粉剤、腋臭防止剤などの医薬部外品を含む）
プレジャーボート製品相談室 〒104-0061 東京都中央区銀座２－５－１ ＨＧ銀座第一ビル６階 一般社団法人 日本マリン事業協会内	０１２０－３５６－４４１ （フリーダイヤル） １０：００～１７：００ （12:00～13:00を除く）	プレジャーボート及びその関連製品 （モーターボート、ヨット、パーソナルウォータークラフト、船外機(機関)､航海機器、ディーゼルエンジン(機関)）
防災製品ＰＬセンター 〒105-0001 東京都港区虎ノ門２－９－１６ 日本消防会館７階 一般財団法人 日本消防設備安全センター内	０１２０－５５３－１１９ （フリーダイヤル） ９：００～１７：００	防災製品 （消火器、スプリンクラー設備、自動火災報知設備等の消防用設備・機器、防災物品・製品、消防用服装装備品、危険物容器、ガソリン計量機等）

困ったことや
わからないことがあったら
ＰＬセンターにご相談ください。

ＰＬセンターから

正しい製品の取り扱い等

１．製品を選ぶ時は価格やデザインだけでなく、使いやすさや安全性も考慮しましょう。

２．使用前は取扱説明書を読み、使用方法や手入れ方法等について確認し、読んだ後は保管しましょう。

３．必要に応じて消耗品の交換や修理等を行い、使用前には点検をしましょう。

事故が起こってしまったら

１．事故品の保存

事故品は事故時の状態を撮影し、できる限り事故時の状態で保存しましょう。

２．事故発生場所の撮影

清掃や片付けが必要な場合なども、写真を撮るなどして 事故時の状況がわかるようにしておきましょう。また、事故関連品も捨てずに保管しておきましょう。

３．事故品を渡す際の注意点

両当事者で事故品を確認しましょう。

検査を行っても必ずしも原因が特定できるとは限らないので、事故時の状態を維持できない破壊等を含む検査を行う場合は検査内容等を協議し、納得した上で行いましょう。

報告予定日等を確認し、文書でやりとりをするといいでしょう。

0120-11-5457

受付時間 10:00~12:00/13:00~16:00（土・日・祝日を除く）

消費生活用製品PLセンター